

BAB V

PEMBAHASAN

A. Gambaran Mutu Pelayanan *Antenatal Care* Berdasarkan Standar Operasional Prosedur Oleh Bidan Di Wilayah Kerja Puskesmas Mantingan Kabupaten Ngawi

Mutu pelayanan *antenatal care* dalam penelitian ini dilihat dari hasil standar operasional prosedur (SOP) dimana hasil skor tertinggi adalah (80,89%) dan skor terendah (39,32%), rata-rata bidan mendapatkan skor 67%. Hal ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan *antenatal care* berdasarkan standar operasional prosedur oleh bidan di wilayah kerja Puskesmas Mantingan Kabupaten Ngawi dikategorikan cukup baik (skor 56-75%), sedangkan 9 bidan (30%) mendapatkan skor 80,89% dikatakan baik dalam pemberian pelayanan *antenatal* (skor 76-100%), dan 6 bidan (20%) mendapatkan skor 39,32% dikatakan kurang baik dalam pemberian pelayanan *antenatal* (skor < 56%). Dari hasil pemeriksaan *antenatal care* ada beberapa item yang tidak dilakukan bidan, diantaranya hanya 1 bidan (3,33%) yang melakukan pemeriksaan payudara dan jantung, seluruh bidan (100%) tidak melakukan pemeriksaan kepala dan leher, pemeriksaan dada, pemeriksaan genetalia luar serta pemeriksaan panggul luar. Pada pemeriksaan laboratorium 2 bidan (6,66%) tidak melakukan pemeriksaan *haemoglobin*, 8 bidan (26,66%) tidak melakukan pemeriksaan *protein urin*, 6 bidan (20%) tidak melakukan pemeriksaan reduksi urin. Dalam memberikan pendidikan kesehatan sebanyak 24 bidan (80%) tidak

memberikan penyuluhan mengenai nutrisi, 13 bidan (4,33%) tidak memberikan penyuluhan mengenai olah raga ringan, 7 bidan (23,33%) tidak memberikan penyuluhan mengenai istirahat, 15 bidan (50%) tidak memberikan penyuluhan mengenai kebersihan. Seluruh bidan (100%) tidak memberikan penyuluhan tentang pemberian asi, KB pasca salin, aktivitas sosial dan bodi mekanik. Sebanyak 17 bidan (56,66%) tidak memberikan penyuluhan mengenai tanda-tanda bahaya dan juga sebanyak 20 bidan (66,66%) tidak memberikan penyuluhan mengenai kegiatan sehari-hari dan pekerjaan yang harus dikurangi, serta 25 bidan (83,33%) tidak memberikan penyuluhan mengenai obat-obatan dan merokok.

Menurut Sunarsih (2011), pemeriksaan kehamilan adalah suatu cara untuk memperoleh data obyektif yang nanti akan digunakan untuk merumuskan masalah sesuai dengan keadaan ibu hamil. Jika pemeriksaan yang dilakukan tidak lengkap maka data yang diperoleh kurang akurat, sehingga bidan akan sulit untuk menganalisis suatu masalah. Padahal dalam praktiknya bidan harus melaksanakan pelayanan *antenatal care* sesuai dengan standar operasional prosedur. Standar operasional prosedur adalah panduan hasil kerja yang diinginkan serta proses kerja yang harus dilaksanakan. Standar operasional prosedur dibuat dan didokumentasikan secara tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci dan sistematis.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ernawati (2009), kepatuhan bidan dalam melakukan pemeriksaan kehamilan akan dapat mengetahui atau tergali permasalahan yang sedang dihadapi oleh ibu

hamil, sehingga resiko atau komplikasi secara dini akan diketahui. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Andriani (2009), bahwa wanita hamil yang tidak melakukan perawatan kehamilan mempunyai risiko terjadinya abnormal 1,6 kali lebih tinggi dibanding wanita yang melakukan pemeriksaan kehamilan.

B. Hubungan Umur Bidan Dengan Mutu Pelayanan *Antenatal Care* Berdasarkan Standar Operasional Prosedur Di Wilayah Kerja Puskesmas Mantingan Kabupaten Ngawi

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hubungan umur dengan mutu pelayanan *antenatal care* menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,445; $p = 0,014$ ($p < 0,05$). Koefisien korelasi ini menunjukkan terdapat korelasi yang sedang antara kedua variabel tersebut. Arah korelasi yaitu positif (+) artinya semakin tua umur bidan semakin baik pula mutu pelayanan *antenatal care*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui usia bidan yang paling tua 54 tahun dan umur bidan yang paling muda berusia 22 tahun, rata-rata umur bidan 33 tahun.

Dengan rata-rata umur bidan 33 tahun sudah banyak pengalaman dalam pelayanan *antenatal care* dan meskipun hasil SOP yang diperoleh 67% yang dikategorikan cukup baik ada beberapa item yang tidak dilakukan bidan diantaranya pemeriksaan payudara dan jantung, pemeriksaan kepala dan leher, pemeriksaan dada, pemeriksaan genitalia luar, pemeriksaan panggul luar, pemeriksaan laboratorium, dan pendidikan kesehatan. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan tersebut membutuhkan

waktu yang cukup lama dan memakan waktu lebih panjang sehingga ibu hamil yang datang akan menunggu lebih lama lagi dan hal ini menjadi kebiasaan bidan untuk tidak mematuhi standar operasional prosedur yang sudah ada.

Menurut Asikoh (2008), umur merupakan ciri dari kedewasaan fisik dan kematangan kepribadian yang erat hubungannya dengan pengambilan keputusan, mulai umur 21 tahun secara hukum dikatakan mulai masa dewasa dan pada 30 tahun telah mampu menyelesaikan masalah dengan cukup baik, menjadi stabil dan tenang secara emosional. Jadi bidan yang lebih tua kemampuannya lebih baik daripada yang lebih muda tentang pelayanan *antenatal care* karena dengan banyak pengalaman serta pengetahuan pelayanan yang pernah didapatkan baik itu melalui pelatihan yang diadakan oleh Dinas Kesehatan maupun dari instansi yang berkaitan untuk meningkatkan mutu pelayanan *antenatal care* diharapkan bidan akan mampu meningkatkan pengetahuan dan ketrampilannya dalam memberikan pelayanan *antenatal*. Pelatihan pelayanan *antenatal* penting dilaksanakan untuk meningkatkan kompetensi bidan dalam melayani kesehatan masyarakat.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ernawati (2009), pelatihan merupakan suatu keharusan bila organisasi menghendaki kinerja yang baik bagi para pegawainya, kendati mengandung untung rugi pelatihan lebih banyak memberikan keuntungan. Pelatihan akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan pelatihan petugas.

Menurut Mubarak (2007), dengan bertambahnya umur seseorang akan terjadi perubahan pada aspek fisik dan psikologi. Sehingga apabila semakin dewasa seseorang, maka akan semakin mudah dalam menerima informasi. Pengetahuan yang diperolehnya semakin membaik terhadap segala bentuk informasi yang disampaikan. Menurut Wawan (2010), dengan bertambahnya usia seseorang, maka pemikirannya akan semakin berkembang sesuai dengan pengetahuan yang pernah didapatkan dan akan berhati-hati dan cekatan dalam melakukan pekerjaannya. Dari pendapat tersebut maka umur bidan akan berpengaruh pada mutu pelayanan *antenatal care*, dimana dengan bertambahnya umur maka akan bertambah baik mutu pelayanan *antenatal*.

C. Hubungan Masa Kerja Bidan Dengan Mutu Pelayanan *Antenatal Care* Berdasarkan Standar Operasional Prosedur Di Wilayah Kerja Puskesmas Mantingan Kabupaten Ngawi

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hubungan umur dengan mutu pelayanan *antenatal care* menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,401; $p = 0,028$ ($p < 0,05$). Koefisien korelasi ini menunjukkan terdapat korelasi yang sedang antara kedua variabel tersebut. Arah korelasi yaitu positif (+) artinya dimana semakin lama masa kerja bidan semakin baik pula mutu pelayanan *antenatal care*. Masa kerja bidan di wilayah kerja Puskesmas Mantingan Kabupaten Ngawi rata-rata cukup lama yaitu 9,73 tahun dengan hasil skor dalam pelayanan *antenatal care* rata-rata yang diperoleh (67%) yang dikategorikan cukup baik. Meskipun

demikian dengan masa kerja yang cukup lama serta rata-rata skor SOP sebesar 67% yang dikategorikan cukup baik berdasarkan hasil penelitian bidan kurang patuh terhadap standar operasional prosedur yang sudah ada karena banyak item yang belum dilakukan secara lengkap sehingga menyebabkan ibu hamil yang diperiksa kurang puas terhadap pelayanan *antenatal care* dan memilih untuk memeriksakan kehamilannya ke wilayah kerja lain yang akan berdampak pada kunjungan K1 dan K4.

Menurut Mubarak (2007), masa kerja memberikan pengaruh positif pada kinerja seseorang, dengan semakin lama masa kerja seseorang maka akan semakin berpengalaman dalam melaksanakan tugasnya. Menurut Purba (2009), lamanya bidan bekerja dapat diidentikkan dengan banyaknya pengalaman yang dimilikinya. Dengan semakin banyak pengalaman yang diperoleh seseorang selama bekerja maka pengetahuan bidan akan bertambah pula, dengan pengetahuan tersebut bidan dapat menyesuaikan diri dengan pekerjaan yang diembannya. Sedangkan menurut Notoadmojo (2010), pengalaman adalah guru yang baik, oleh sebab itu pengalaman adalah sumber pengetahuan, atau pengalaman merupakan suatu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan dan peningkatan kualitas pelayanan. Pengalaman pribadi digunakan sebagai upaya memperoleh pengetahuan, hal ini dilakukan dengan cara mengulang kembali pengalaman yang diperoleh dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi pada masa lalu

Hasil penelitian Purba (2009), menyimpulkan bahwa bidan di Kabupaten Tapanuli Tengah dengan hasil bahwa bidan dengan masa kerja lebih dari 10 tahun berpeluang mempunyai kinerja yang baik 10,7 kali dibandingkan dengan bidan yang bekerja kurang dari 10 tahun. Hal ini dikarenakan semakin lama bidan bekerja maka kinerjanya akan semakin baik (meningkat). Jadi, dengan semakin meningkatnya masa kerja bidan maka semakin meningkat pula mutu pelayanan *antenatal*.

D. Hubungan Pengetahuan Bidan Dengan Mutu Pelayanan *Antenatal Care* Berdasarkan Standar Operasional Prosedur Di Wilayah Kerja Puskesmas Mantingan Kabupaten Ngawi

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hubungan umur dengan mutu pelayanan *antenatal care* menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,437; $p = 0,016$ ($p < 0,05$). Koefisien korelasi ini menunjukkan terdapat korelasi yang sedang antara kedua variabel tersebut. Arah korelasi yaitu positif (+) artinya semakin baik pengetahuan bidan semakin baik pula mutu pelayanan *antenatal care*.

Hasil skor pengetahuan *antenatal care* dari 35 total skor, skor tertinggi 34 dan skor terendah 15. Dengan hasil skor rata-rata yang diperoleh bidan sebesar 27,07 maka pengetahuan bidan dikatakan sudah baik. Hal ini dikarenakan semua bidan di wilayah kerja Puskesmas Mantingan menyelesaikan pendidikan terakhir DIII, sehingga sudah banyak bekal yang didapatkan pada masa pendidikan, serta sudah lama masa kerjanya yaitu 9,73 tahun, sehingga sudah cukup berpengalaman

dalam mendapatkan pengetahuan pelayanan *antenatal care*. Menurut Wawan (2010), faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuanyaitu pendidikan, pekerjaan, umur, lingkungan dan sosial budaya. Seseorang yang berpendidikan lebih tinggi akan mempunyai pengetahuan yang lebih luas dibandingkan dengan seseorang yang tingkat pendidikannya lebih rendah. Orang yang menekuni suatu bidang pekerjaan akan memiliki pengetahuan mengenai segala sesuatu yang dikerjakannya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Palluturi (2007), terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan kinerja bidan di Puskesmas wilayah Pulau Dullah Selatan Kabupaten Maluku Tenggara. Pengetahuan bidan akan berdampak pada perilakunya dimana dengan baiknya pengetahuan bidan tentang *antenatal care* tentu akan baik pula mutu pelayanan *antenatal care* dan standar pelayanan *antenatal* juga akan terpenuhi. Serta dengan baiknya mutu pelayanan maka masyarakat akan puas terhadap penggunaan jasa pelayanan kesehatan. Jadi dengan semakin baiknya pengetahuan bidan maka semakin baik pula mutu pelayanan *antenatal care*.

E. Hubungan Status Pegawai Dengan Mutu Pelayanan *Antenatal Care* Berdasarkan Standar Operasional Prosedur Di Wilayah Kerja Puskesmas Mantingan Kabupaten Ngawi

Hubungan status pegawai dengan mutu pelayanan *antenatal care* berdasarkan standar operasional prosedur mendapatkan nilai $F = 0,766$; $p = 0,474$ ($p > 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara

status pegawai bidan dengan mutu pelayanan *antenatal care*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa status pegawai bidan sebagai PNS ada 17 orang (56,7%) dengan skor hasil SOP (67,01%), sedangkan bidan yang status pegawai PTT ada 3 orang (10,0%) dengan skor hasil SOP (74,15%) dan bidan yang berstatus pegawai latihan kerja ada 10 orang (33,3%) dengan skor hasil SOP (64,82%) dengan skor tersebut pegawai bidan PTT terlihat lebih unggul dibandingkan dengan bidan PNS maupun latihan kerja. Hal itu disebabkan karena bidan PTT tersebut langsung ditempatkan di Polindes sebagai bidan desa yang membina dan memantau secara langsung ibu hamil yang berada di wilayah tersebut. Mereka bertugas untuk melakukan pemeriksaan *antenatal care* secara lengkap sesuai dengan standar operasional prosedur. Rata-rata item yang tidak dilakukan oleh ketiga jenis kepesertaan bidan yaitu pemeriksaan payudara dan jantung, pemeriksaan kepala dan leher, pemeriksaan dada, pemeriksaan genetalia luar, pemeriksaan panggul luar, pemeriksaan laboratorium, dan pendidikan kesehatan.

Bidan desa adalah bidan yang ditempatkan dan diwajibkan tinggal serta bertugas melayani masyarakat di wilayah kerjanya yang meliputi satu atau dua desa. Bidan desa melaksanakan tugas pelayanan medik baik di dalam maupun diluar jam kerjanya, serta bertanggungjawab langsung kepada kepala puskesmas dan bekerja sama dengan perangkat desa (Sofyan, 2006).

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan skor rata-rata SOP pelayanan *antenatal care* sebanyak (67%) yang dikategorikan cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa sikap profesionalisme tidak ditunjukkan dengan status pegawai akan tetapi pada kemampuan dan rasa tanggungjawab yang dimiliki bidan itu sendiri. Baik berstatus pegawai negeri maupun bukan pegawai negeri tidak berdampak pada pelayanan terhadap masyarakat. Menurut Sofyan (2006), bidan merupakan suatu profesi yang profesional, dimana seorang bidan bisa menjalankan pekerjaannya jika telah menyelesaikan program pendidikan kebidanan yang diakui negara tempatnya berada dan memenuhi kualifikasi yang diperlukan untuk dapat terdaftar dan atau izin resmi untuk melakukan praktik kebidanan. Dengan mengikuti pendidikan kebidanan maka seorang bidan terus dilatih dan dituntut untuk mampu menguasai kompetensi yang dibutuhkan dalam bidang pekerjaannya. Dari situlah ilmu yang diperoleh akan diaplikasikan secara terus menerus, terutama ketika terjun langsung di masyarakat. Hal inilah yang menjadikan bidan semakin ahli dalam bidangnya.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa bidan menjalankan profesinya dengan maksimal untuk melayani masyarakat dengan ilmu yang mereka miliki. Sehingga faktor status pegawai tidak berhubungan dengan mutu pelayanan *antenatal care* berdasarkan standar operasional prosedur.